



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

CAJO ARCE, BRYAN FABRIZIO

ASESOR:

MBA. COSIO BORDA, RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERÚ


2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) BRYAN FABRIZIO CAJO ARCE, cuyo título es:

LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13(número), Trece (letras).

Lima, 03 de diciembre del 2018



.....
PRESIDENTE

Mgtr. Ricardo Cosio Borda



.....
SECRETARIO

Dra. Mary Michca Maguiña



.....
VOCAL

Mgtr. MIKE PAUL BERTA HINOSTROZA,

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mis padres Pedro y Rosana, y a mi esposa Angie, por el amor, sacrificios y ejemplo que siempre me han brindado, por apoyo absoluto, es una bendición tenerlos en mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darme el regalo de la vida, a mis padres, mis hermanos y mi esposa por el amor y apoyo que me dan cada día de mi vida, a mis queridos maestros por transmitirme sus diversos conocimientos, gracias todos a ustedes he podido alcanzar mis objetivos y convertirme en lo que ahora soy.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bryan Fabrizio Cajo Arce con DNI N° 73002156 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de Diciembre del 2018



Bryan Fabrizio Cajo Arce

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **LAS TIC'S EN LA EMPRESA DEDICADA AL OUTSOURCING INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

Atentamente,

Cajo Arce, Bryan Fabrizio

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general determinar cómo se ha desarrollado las TIC's en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018.

El tipo de la investigación es descriptivo no experimental ya que los fenómenos se observaron cómo se aprecian en su contexto original para luego analizarlos. Además, es de tipo transversal ya que se analizó sobre un periodo de tiempo determinado, en este caso en el 2018. La población de estudio fue de 20 trabajadores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A. siendo la muestra de 20 trabajadores de dicha área

La técnica que utilizamos para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario graduado en la escala de Likert que estuvo conformado por 22 enunciados, se realizó y procesó mediante el programa Google Forms.

Los resultados obtenidos en relación con el planteamiento del problema y el objetivo principal muestran que las tecnologías de información y comunicación han tenido un desarrollo favorable, sin embargo, existen algunas, muy pequeñas, fallas técnicas y de seguridad en dichas tecnologías.

Y por último, en general, se analizó el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, se estudió los trabajadores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 85.94% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de las TIC's y también que el 79.8% de la muestra reporta que “nunca y casi nunca” tienen fallas en el uso de estas, lo cual ratifica la hipótesis general de la presente investigación, que el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

Palabras Claves: TIC's, outsourcing, eficiencia, uso.

ABSTRACT

The general objective of this research project was to determine how ITC have been developed in the company dedicated to international outsourcing in Lima in 2018.

The type of the investigation is non-experimental descriptive since the phenomena were observed as they are appreciated in their original context and then analyzed.

It is also cross-sectional type since it was analyzed over a specific period of time, in this case in 2018. The study population was 98 workers from the customer experience area of the company Taxi Beat Perú S.A. being the sample of 78 workers in that area.

The technique we used for the data collection was the survey and as a tool we used the questionnaire graduated in the Likert scale that was made up of 22 statements, was made and processed through the Google Forms program.

The results obtained in regard to the problem statement and the main objective show that the information and communication technologies have had a favorable development, however, there are some, very small, technical and security failures in these technologies.

And finally, in general, the development of information and communication technologies in the company dedicated to international outsourcing in Lima in 2018 was analyzed, the workers of the customer experience area of the Taxi Beat Perú SA company, and it was found that 85.94% of the sample presents a "always and almost always" use and efficiency of ICT and also that 79.8% of the sample reports that "never and almost never" have failures in the use of these, which ratifies the general hypothesis of this research, that the development of information and communication technologies in the company dedicated to international outsourcing in Lima in 2018 has been favorable.

Key words: ITC, outsourcing, efficiency, use.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	13
1.3 Teorías Relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del Problema	21
1.4.1 Problema general	21
1.4.2 Problemas específicos	22
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos específicos	23
1.7. Hipótesis	23
1.7.1 Hipótesis general	23

1.7.2 Hipótesis específicas	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de Investigación	26
2.2 Variables y Operacionalización	27
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
3.1 Descripción de los resultados	33
3.2 Interpretación de los resultados	54
IV. DISCUSIONES	56
IV. CONCLUSIONES	57
IV. RECOMENDACIONES	59
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
V. ANEXOS	65

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El ritmo y la disrupción de la tecnología están creando oportunidades y desafíos sin precedentes y están listos para ser amplificados por la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas que están caracterizando la cuarta revolución industrial. Estas tecnologías emergentes tienen un inmenso potencial para ser una fuente de crecimiento. Se esperan pérdidas de trabajo por cómo la tecnología está transformando los procesos de manufactura y los procesos en los servicios, en los próximos años. (Foro Económico Mundial, 2018).

La tecnología es un indicador clave para evaluar el desempeño que ha tenido un país, tal como lo señala el reporte global de competitividad que realiza cada año el Foro Económico Mundial que evalúa el nivel de competitividad de cada país. Según el reporte global de competitividad, Luxemburgo es el país con más preparación tecnológica, a nivel mundial, en cuanto a los negocios gracias a las tecnologías de información y comunicación que utiliza. A nivel latinoamericano es Uruguay el país con mejor preparación tecnológica y ocupa el puesto 36 a nivel mundial. El Perú se encuentra en el puesto 86 a nivel mundial en ese indicador con un 45.5% de la población siendo usuarios de internet (Foro Económico Mundial, 2018).

Durante el año 2002 se han dado iniciativas para incorporar las tecnologías en la gestión del gobierno en el ámbito de administración pública y educación debido a la implementación de módulos de computación, formación de docentes y llegada a Internet en los centros educativos, dotar de llegada a internet a los centros poblados y localidades distritales, etc. (INEI, 2002, p.5).

En la Encuesta Económica anual la cual es ejecutada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la cual investiga las MYPES y PYMES que desarrollan algún ejercicio económico en el transcurso del 2015. Durante ese año se registraron 76 886 empresas, de las cuales el 91.3% hicieron uso de computadoras, el 88.5% hicieron uso del internet, el 16.6% hicieron uso tanto de intranet como de PDA / Tablet y el 6.3% de extranet; asimismo, el 94,3% utilizaron telefonía móvil y el 88.2% telefonía fija (INEI,

2016).

“De acuerdo al uso de la red LAN que se usa para conectar los computadores en un área pequeña y determinada, el 62,0% de las compañías utilizaron este avance tecnológico, mientras que, el 38,0% no pudo contar con este servicio” (INEI, 2016).

El Perú se está adaptando mucho a las nuevas tecnologías de información y comunicación, y estas se están usando de manera eficiente para mejorar la economía,.

El presente trabajo busca investigar el desarrollo que ha tenido las tecnologías de información en una empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el año 2018, que en este caso es la empresa Taxi Beat Perú S.A. que concentra el 85% de sus trabajadores en el área de experiencia del cliente, convirtiéndose de ser una empresa de 1 millón de servicios en 8 meses (abril a diciembre, 2014) a ser una empresa que hace 4 millones de servicios en un mes (octubre, 2018).

La investigación se hará para hacer un aporte a la comunidad y a los profesionales dedicados a este sector empresarial y para todo interesado en tener un crecimiento exponencial, para que así puedan saber si es factible o no invertir en nuevas tecnologías que las empresas hoy en día están utilizando.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Trabajos Internacionales

Jijena-Infante (2015), en su teoría doctoral titulada “TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile. Evidencia empírica y comparación internacional de resultados”, sustentada en la ciudad de Cataluña; tuvo como meta evidenciar las relaciones de complementariedad entre las fuentes de co-innovación y su repercusión en la producción de las pequeñas y medianas empresas chilenas. El escritor desarrolló su indagación bajo un disposición atributivo y concluyó que comparativamente en las PYME chilenas vinculadas a sectores del ejercicio económico con óptimo uso de tecnología de información y comunicación, los factores de co-innovación, presentan un impacto Óptimo sobre la producción del labor, relación de las PYME vinculadas a sectores

que las utilizan en escasa intensidad.

Gimeno (2010), en su juicio doctoral titulada “La influencia de las nuevas tecnologías de la investigación y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La banca online y su aplicación en las cooperativas de créditos”, sustentada en la ciudad de Valencia; tuvo como meta desplegar un observación experimental de cómo las TIC's e Internet han incidido en la destreza de las compañías, en lo personal en las entidades de crédito y fundamentalmente en las cooperativas de crédito y cajas rurales españolas. El escritor desarrolló su exploración bajo una orientación atributiva y concluyó que se ha podido manifestar la estrecha correspondencia que guardan las TIC's con las estrategias corporativas de las empresas, tanto en la diversificación como en las modalidades de progreso. Del mismo modo, se ha demostrado su dominio en las estrategias competitivas y en específico en las ventajas de costes, diferenciación y segmentación.

Muñoz (2014) en su juicio doctoral titulada “El dominio de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES del sector textil. Efecto de la implantación del comercio electrónico”, sustentada en la metrópoli de Valencia; tuvo como meta ayudar al progreso de un método para el fortalecimiento de la capacidad en la división textil a través de la correcta utilidad de sistemas y tecnologías de la indagación. El escritor desarrolló su exploración bajo una orientación atributiva; y concluyó que la riqueza presente al fundarse en el discernimiento y la creación, cada vez más y más internacional y digital, está enérgicamente influenciada por el impacto que sobre ella vienen ejerciendo las TIC's. Estas características la conducen a su mutación en una riqueza donde la implementación de Sistemas Avanzados de Gestión es la pieza clave para ser competitivos.

Castilla (2016) en su juicio doctoral titulada “Implicaciones de las tecnologías de información en la gestión del sistema empresa”, sustentada en la ciudad de Madrid; tuvo como meta manifestar que, independientemente de la extensión de la compañía, la necesidad de investigación es primordial para pretender lograr unos resultados anticipadamente fijados y para la propia resistencia de la compañía en un comercio cada vez más y más competitivo y con una dimensión a un grado planetario. El escritor desarrolló su indagación bajo una orientación atributiva; y concluyó que las tecnologías de

la indagación disminuyen barreras relativas al espacio y al tiempo y pueden resaltar el contexto usual de Emisor — Receptor hacia Multi - emisor — Multi - receptor con renovadas posibilidades. Actualmente se tiende hacia comunicaciones de carácter particular, más que corporativo.

Núñez (2017) en su tesis doctoral titulada “Impacto de las tecnologías de la información en la productividad del establecimiento comercial minorista”, sustentada en la ciudad de Madrid; tuvo como objetivo analizar la relación entre TI, productividad y distribución minorista. El autor desarrolló su investigación con un enfoque cuantitativo; y concluyó que existe un amplio consenso sobre la existencia de una correlación positiva entre TIC y productividad.

1.2.2 Trabajos Nacionales

Otaegui (2017) en su juicio para lograr el grado de magíster titulada “Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015”, sustentada en la metrópoli de Lima; tuvo como meta global establecer cómo la utilidad de las TIC's se relacionan con la misión del juicio en las PYMES de las empresas de la fábrica del calzado afincadas en Lima Metropolitana. El autor desarrolló su indagación con una orientación mixto (cualitativo y cuantitativo); y pudo obtener como conclusión que los empleados presentaban resultados mejorados, cuando se usan las TIC's y todo lo que estas brindan, en la organización, clasificación, inspección y realización de todas las actividades que se realizan día a día en la elaboración, dirección y el área comercial en la PYME. Donde las capacidades y habilidades de los empleados mejoran por toda la facilidad de poder interrelacionarse con otros empleados con las facilidades que brindan las TIC's, dando como resultado la creación de los mejores procedimientos, productos y servicios. Además, los trabajadores con la utilidad de las TIC's y el avance que estas brindan, aplicadas en sus actividades diarias, más las horas de formación recibidas y el aprendizaje a través del trabajo colaborativo que realizan, en actividades como la creación de nuevos productos, en el perfeccionamiento de calidad de los productos y servicios, en la mejora de procesos y sistemas de indagación, en el progreso de iniciativas de mejora, dan como consecuencia colaboradores con nuevas capacidades, habilidades y destrezas, lo cual influye entre otras

cosas en un superior desempeño y creación de conocimiento.

Nakano (2014), en su juicio para conseguir el grado de magíster titulada “Integración y Gobernanza de las Tic en las Universidades: examen situacional de la PUCP” sustentada en la metrópoli de Lima; tuvo como meta examinar la gobernanza de la unificación de las TIC's en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) considerando su progreso en el tiempo, su reconocimiento formal y la distribución organizacional de las instancias responsables. El escritor desarrolló su exploración con una orientación cualitativa; y concluyó que la Universidad no ha conseguido precisar el rol estratégico de las TIC's en su progreso académico, no sólo porque no existe ninguna meta establecida referido a TI para el área académica o en el PEI 2011-2017, sino porque además, no se cuenta con un PE de TI orientado a la formación.

Huaroto (2011), en su tesis para obtener el título de licenciado titulada “Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú” sustentada en la ciudad de Lima; tuvo como meta proporcionar certeza de que la utilidad de Internet genera un resultado en la producción de las MYPE. A partir de esta consecuencia podremos proponer políticas en torno a la viabilidad que tendría provocar el uso de Internet como un instrumento para optimizar la producción de las MYPE. El autor desarrolló su exploración con una orientación atributiva; y concluyó que las aplicaciones de Internet con superior consecuencia referente a la producción son la investigación de información y el uso para comunicación. Esto es relacionado con lo que la investigación teórica y empíricamente señala como los primeros mecanismos de mejora continua de la producción al suministrar el camino a la investigación y aproximar a las personas para que puedan comunicarse más y más ágilmente lo que reduce sus costos de transferencia y la indecisión en su toma de decisiones.

Ruiz y Trinidad (2017), en su tesis para obtener el título de licenciado titulada “Efecto de las tecnologías de información y comunicación (Tic) en la competitividad internacional de las PYMES agro exportadoras de espárragos frescos en Lima metropolitana y Callao” sustentada en la metrópoli de Lima; tuvo como meta calcular la correspondencia entre el resultado de las Tecnologías de Información y Comunicación con la competencia universal de las pymes agro exportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao. El

escritor desarrolló su indagación con una orientación mixta (cualitativo y cuantitativo); y tuvo como conclusión que la utilidad de las TIC's se relaciona afirmativamente con la competencia universal en las pymes y por ende eso acelera el desarrollo mercantil del estado. Las pymes agro exportadoras de espárragos han desarrollado en los últimos tres años ganancias brutas regulares y buenas utilizando las Tic en sus procesos tanto administrativos y sus gestiones productivas, buscando mejorar su tecnología para su eficiencia y eficacia. Por lo tanto las Tic han contribuido en la capacidad internacional de la pymes y ofrecen lograr seguir contribuyendo.

Coronado (2015), en su tesis para obtener el grado de magíster titulada “Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes de la institución educativa N°5128 del distrito de Ventanilla - Callao” sustentada en la ciudad de Lima; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las TIC y las competencias digitales de los docentes en la Institución Educativa N° 5128 del distrito de Ventanilla – Callao. El autor desarrolló su investigación con un enfoque cuantitativo; y concluyó que el uso de las TIC se relaciona significativamente con las competencias digitales de los docentes. En consecuencia se acepta la hipótesis de trabajo, afirmándose que existe una relación directa, moderada y significativa entre el uso de las TIC y competencias digitales de los docentes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Tecnologías de la información y comunicación

A. Definición

Se puede determinar que las tecnologías de información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos, los cuales son: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; y estas no solo giran de manera aislada, sino lo que significa más es que giran de manera interactiva e interconectadas, lo cual permite conseguir una realidad comunicativa diferente (Cabero, 1998, p. 198).

Las tecnologías de información y comunicación son las que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes informáticas, estas hacen posible la colaboración

y comunicación multidireccional e interpersonal, es decir, uno a varios o varios a varios. Estas desempeñan un papel en la creación, intercambio, divulgación y acercamiento al conocimiento (Graells, 2000, p. 4).

De la misma manera, Thompson y Strickland definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos instrumentos, aparatos, equipos y componentes electrónicos, los cuales son capaces de emplear información que soportan de una organización, el desarrollo y crecimiento económico (Thompson y Strickland, 2004, p.80).

La definición que nos indica Graells menciona tres medios que son integrados en las tecnologías de información y comunicación los cuales son la informática, telecomunicaciones y redes.

En la definición que nos señala Cabero se menciona a los tres medios básicos que usaremos para nuestra investigación, ya que basado en ellos haremos nuestra medición respecto a cómo ha sido el beneficio de las tecnologías de información y comunicación para las empresas dedicadas al outsourcing internacional en el periodo 2018.

B. Dimensiones

En la presente investigación, para estudiar los beneficios de las tecnologías de información y comunicación en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en el periodo 2018 se analizará las dimensiones como la informática, microelectrónica, telecomunicaciones y red de computadoras.

La definición de informática ha ido evolucionando a lo largo del tiempo, pero en la actualidad se le considera como la ciencia que estudia el tratamiento automatizado de la información (Del Prado y Lamas, 2006, p.3).

La microelectrónica es una técnica que permite diseñar y fabricar todo el material electrónico en dimensiones muy pequeñas, aplicando elementos semiconductores especialmente (Horenstein, 2014, p.35).

Millman (1999, p.150) nos define que la microelectrónica son el conjuntos de reglas, normas, materiales y procesos que adaptados a una cadena determinada permite lograr como producto final un circuito integrado, los cuales son dispositivos electrónicos miniaturizados; asimismo indica que la microelectrónica es la tecnología por la cual se diseñan dispositivos electrónicos de grandes densidades en una tableta única de semiconductor.

Se entiende por telecomunicaciones a la técnica que consiste en el envío y recepción de un mensaje desde un lugar hacia otro (nacional e internacionalmente), mayormente con la peculiaridad de ser bidireccional. La transmisión de datos a través de computadoras, televisiones, radios y la telefonía son parte del sector de telecomunicaciones (Figueiras, 2002, p.30).

La red de computadoras, red de ordenadores o red de comunicaciones de datos, es el conjunto de software y equipos informáticos enlazados entre sí mediante dispositivos físicos o inalámbricos que reciben y envían ondas electromagnéticas, impulsos eléctricos o cualquier otro medio para el transporte, con el propósito de compartir información, recursos y mostrar servicios (Tanenbaum y Wetherall, 2012, p.3).

C. Indicadores

Por la definición de la informática señalada en los párrafos anteriores podemos deducir los indicadores que usaremos en esta investigación, los cuales son: la computadora, los ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales, por sus siglas en inglés), los antivirus e internet.

Para medir la microelectrónica se utilizó el siguiente indicador: dispositivos de almacenamiento de información externos.

Para medir las telecomunicaciones se utilizaron los siguientes indicadores: Video conferencias, llamadas internacionales, correo electrónico empresarial y las redes sociales.

Para medir la red de computadoras se utilizaron el siguiente indicador: red de área local (LAN).

D. Teorías

Las teorías que vamos a utilizar sobre las tecnologías de información y comunicación son la teoría de la ventaja comparativa, la teoría de las TIC y su efecto en la economía; la teoría de los cuatro aspectos de la transición económica.

La teoría de la ventaja comparativa fue propuesta por Ricardo (1866, p. 193) donde sostiene que:

Es viable lograr una superioridad mutua como consecuencia del comercio entre dos países, incluso cuando solo uno de los participantes tenga la ventaja absoluta en la elaboración de todos los fondos que van a ser comercializados. Un país tiene superioridad comparativa en la elaboración de un bien, en relación con otro país, cuando puede producirlo a un pequeño coste que en el otro país. Por lo tanto, cuando los países se especializan en la producción de los bienes o servicios en los que tienen una ventaja comparativa, aumentan al máximo beneficio mixto y distribuyen sus bienes de manera crecidamente eficiente.

Esta teoría nos indica que si un país o una empresa A elabora un producto y/o servicio a un menor costo que un país o una empresa B, el país o empresa A tendría entonces una ventaja comparativa frente al país o empresa B en cuanto a ese producto y/o servicio, es así que sería mejor una especialización, del país o empresa A, en los productos y/o servicios que se determine que tienen una ventaja comparativa frente a cualquier otro país, así también como una especialización en la producción de los productos y servicios del país o empresa B que éste determine tener una ventaja comparativa. Relacionada con el tema de la investigación, las TIC's hacen que las empresas dedicadas al outsourcing internacional tengan ventajas comparativas frente a otros ya que optimizan los costos y la productividad, es así que un factor muy importante para que un país se encuentre mejor que otros, teniendo en cuenta la ventaja comparativa, es el uso de la tecnología.

En cuanto a la teoría de las TIC's y sus efectos en la economía, Katz (2009) ha señalado que mientras mayor es el número de trabajadores de la información en un país se observa un mejor y mayor uso de las tecnologías de información y más rápidas y eficientes comunicaciones y que, como consecuencia de estos dos, en dicho país existen mejores condiciones para aumentar la productividad de las empresas. En relación al tema de

investigación, las TIC's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018, se puede deducir que a mayor trabajadores capacitados sobre el uso de estas tecnologías, mayor será la productividad de estas empresas, esto provocará un crecimiento económico en la empresas que las use de manera más eficaz en sus procesos administrativos.

La teoría de los cuatro aspectos de la transición económica señalan que; en el primer aspecto lo que se debe considerar es que desde mediados de los 70's las organizaciones de la producción y los mercados han desarrollado una gran división. En el segundo aspecto a considerar se resalta los cambios que hubo en las organizaciones con la expansión de las TIC y es por ello que el tercer aspecto nos dice que lo fundamental de los cambios organizacionales fue enfrentar la incertidumbre de los cambios rápidos operados en el entorno, aumentando la flexibilidad en la producción, gestión y comercialización. Cuarto, la mayoría de los cambios organizacionales redefinió las prácticas de trabajo y la contratación. Es por eso que se debe considerar el desarrollo de diferentes caminos para la organización, analizando los dispositivos específicos de los sistemas de recursos orientados hacia el aumentos de la productividad y competitividad en el nuevo paradigma tecnológico y en la nueva economía global (Castell, 2006, p. 181). En cuanto a esta última teoría que se usará para la investigación, debemos tener en cuenta los cuatro aspectos de la transición de la económica de una economía sin el uso de tecnologías de información a una economía que si las utiliza; las empresas dedicadas al outsourcing internacional deben tener en cuenta estos aspectos, el primero de tener en cuenta es la división de la organización de la producción y los mercados, el segundo es que las TIC's se están expandiendo rápidamente, por ello, viene el tercero que se debe tener en cuenta que se tiene que saber enfrentar la incertidumbre de los cambios en el mundo y la flexibilidad en la producción, gestión y en el comercio que la empresa realice y por último el cuarto que esto traerá consigo cambios que se deben hacer a nivel de la organización en cuanto a las prácticas de trabajo y la contratación de nuevos recursos humanos. Por eso las empresas deben estar orientadas al uso de las tecnologías de información y comunicación para el aumento de productividad y competitividad.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se han desarrollado las tic's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?

1.4.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo se ha desarrollado la informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?
2. ¿Cómo se ha desarrollado la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?
3. ¿Cómo se ha desarrollado las telecomunicaciones en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?
4. ¿Cómo se ha desarrollado las redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?

1.5 Justificación del estudio

La investigación va a contribuir a los profesionales dedicados a los negocios internacionales ya que se va a investigar el desarrollo de las tecnologías de información en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018, el outsourcing internacional está ligado a la exportación de servicios el cual es considerado como uno de los pilares de crecimiento del sector exportador ya que ha tenido un crecimiento considerable comprando el año 2016 y 2017, el cual creció un 17% y va a seguir creciendo para el año 2018, entonces con esa información los profesionales podrán determinar si utilizan dichas tecnologías en la gestión del negocio en el que se estén desarrollando.

La utilización de las tic's es importante para la mejora en la gestión de los procesos administrativos de las empresas peruanas y más aún si estas tienen contacto con clientes internacionales. A medida que la tecnología ha avanzado se ha vuelto indispensable para sobrevivir en el mercado, que cada vez es más competitivo tanto a nivel nacional e

internacional, además el outsourcing internacional en el Perú ha crecido notablemente en los últimos años, ya que las empresas quieren enfocarse en su actividad principal de negocio y prefieren contratar a otras empresas para que hagan el trabajo que los desenfoque de su fuente de ingresos principal.

Finalmente, en lo personal a mí me dará una idea global de cómo se está utilizando estas tecnologías e incluso cuáles de las tecnologías de este siglo son las más utilizadas, así mismo podré desarrollarme mejor profesionalmente en el trabajo que me encuentro ya que este utiliza mucho las tecnologías de información más actualizadas para el outsourcing internacional.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Determinar cómo se ha desarrollado las TIC's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.

1.6.2 Objetivos Específicos

1. Analizar cómo se ha desarrollado la informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.
2. Evaluar cómo se ha desarrollado la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.
3. Indagar cómo se ha desarrollado las telecomunicaciones en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.
4. Conocer cómo se ha desarrollado las redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis General

El desarrollo de las TIC's en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en

el 2018 ha sido favorable.

1.7.2 Hipótesis Específicas

1. El desarrollo de la Informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.
2. El desarrollo de la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.
3. El desarrollo de las telecomunicaciones en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.
4. El desarrollo de las redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En la presente investigación el diseño de estudio que se designó es no experimental debido a que ninguna de las variables es manipulada, y transversal es el tipo con cualidades descriptivas; para aplicar la encuesta tendremos como fin el de recolectar información que necesitare, como medida de evaluación se utiliza la recolección de datos para una área específica en la cual se observará el objeto de estudio, de tal manera que las variables puedan ser determinadas en base a los resultados finales.

La investigación no experimental corresponde a aquellos que no tienen grupos de control, ni mucho menos experimental y cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional. Estudian y analizan los sucesos de la realidad después de que ocurrió. (Carrasco, 2009, p.70).

Las investigaciones transversales o transaccionales tienen un diseño que en un mismo momento recolectan datos. Analizar y describir la interrelación e incidencia en un momento específico es el propósito de este diseño. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como capturar algo que sucede en el momento. (Hernández et al, 2014, p.208).

Se ha utilizado como tipo de investigación: el descriptivo, ya que las características de la variable se manifiestan en él, se establecen en este estudio el comportamiento de dichas variables.

Al realizar un estudio descriptivo se llega a los siguientes cuestionamientos: ¿Dónde están?, ¿Cómo son?, ¿Quiénes son?, ¿Cuántos son? y más.; entonces, podemos llegar a referirnos respecto a sus peculiaridades, cualidades, rasgos principales y propiedades de los sucesos de la realidad, en momentos y tiempos históricos concretos y determinados (Carrasco, 2009, p.42).

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1 Variable 1: Tecnologías de información y comunicaciones

Se puede determinar que las tecnologías de información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos, los cuales son: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; y estas no solo giran de manera aislada, sino lo que significa más es que giran de manera interactiva e interconectadas, lo cual permite conseguir una realidad comunicativa diferente (Cabero, 1998, p. 198).

Tecnologías de información y comunicación. Para operacionalizar esta variable, se ha desagregado en cuatro dimensiones: la informática, la microelectrónica, las telecomunicaciones y la red de computadoras.

Para medir la informática se ha utilizado los siguientes indicadores: las ERP (Enterprise resource planning) y el internet.

Para medir la microelectrónica se ha utilizado el siguiente indicador: Dispositivos de almacenamiento de datos externo y tablet o PDA.

Para medir las telecomunicaciones se ha utilizado los siguientes indicadores: la videoconferencia, llamadas internacionales, el correo electrónico y las redes sociales.

Para medir la red de computadores se ha utilizado el siguiente indicador: la red de área local (LAN).

2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
Tecnologías de Información	Se puede determinar que TIC's son las que están en torno a tres medios básicos, los cuales son: la informática, la microelectrónica y la telecomunicaciones. (Cabero, 1998, p. 198).	Las TIC's son las que integran medios de informática, microelectrónica, telecomunicaciones y red de computadoras. Se aplicará un cuestionario los colaboradores del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A. para obtener los datos necesarios para hacer las conclusiones del caso.	Informática	ERP	1 - 3	Ordinal	Cuestionario
				Internet	4 - 6	Ordinal	
			Micro electrónica	Dispositivos de almacenamiento de datos externo	7 - 9	Ordinal	
				Tablet o PDA	10 - 12	Ordinal	
			Telecomunicaciones	Video conferencia	13 - 14	Ordinal	
				Llamada internacional	15 - 16	Ordinal	
				Correo Electrónico	17 - 18	Ordinal	
				Redes Sociales	19 - 20	Ordinal	
			Red de computadoras	Red de área local (LAN)	21 - 22	Ordinal	

Fuente: Propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

En esta indagación la población se encuentra conformada por 20 empleados de la compañía Taxi Beat Perú S.A. del área de experiencia al cliente, Lima año 2018.

En el estudio de la investigación la población es el universo de él, en el que se procura universalizar los resultados, que está conformada por estratos o características que le van a permitir diferenciar a los sujetos, uno del otro. (Chávez, 2007, p. 162).

Se define a la población como un grupo de cierta cantidad de unidades, que vienen a ser el objeto de estudio; en donde esa cantidad es el tamaño de la población. (Corbetta, 2007, p.274).

Finalmente, también se dice que la población es un grupo que se encuentra conformado por las observaciones o mediciones en su totalidad que cuenta el universo y que son de gran importancia en la indagación del presente trabajo. (Parra 2003, p.15).

2.3.2. Muestra:

Está definido como una porción de la población que se ha obtenido a fin de averiguar las propiedades con las que cuenta la misma.(Parra 2003, p. 16).

El tipo de muestra que usaremos será probabilística debido a que son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. (Hernández et al, 2014, p.178).

Para ese cálculo se tomará un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y con una población de 97 personas que conforman el equipo de experiencia al cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A. Haciendo los cálculos siguiendo los procedimientos del programa STATS® y tomando en cuenta una muestra aleatoria simple (que significa que todos los casos del universo tienen al inicio la misma probabilidad de ser seleccionados) se ha determinado que la muestra será de 20 personas del área de experiencia al cliente. (Hernández et al, 2014, p.180).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos

El cuestionario es un escrito que muestra los indicadores de las variables de manera organizada (Casas, 2003, p. 528).

Para la recolección de datos en esta investigación se usó el instrumento de escala de Likert.

El cuestionario estará conformado por las siguientes categorías:

- (1) Nunca
- (2) Pocas Veces
- (3) Algunas Veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

2.4.3 Validez y confiabilidad

Para dar peso específico al trabajo de investigación, algunos expertos tanto temáticos como metodológicos darán la validación del instrumento a utilizar, además será aprobado para poder ejercer una opinión en cuanto a dicho instrumento cuya función es de recolección y medición de la información necesaria.

Para validar el instrumento a utilizar para la recolección de datos se consultó a 3 expertos los cuales son a continuación:

Tabla 2. Validación de expertos

Expertos	Opinión
Mg. Cosio Borda Fernando	Aplicable
Mg. Bertha, Paul	Aplicable
Mg. Maldonado, Percy	Aplicable

Fuente: Propia

2.5. Métodos de análisis de datos

Una vez se hayan recolectado los datos que corresponden a todas las variables que serán investigadas (tecnologías de información y comunicación) se utilizará el procedimiento estadístico, medio por el cual nos presentará de una manera más clara los resultados obtenidos por cada variable investigada.

2.6. Aspectos éticos

La exploración se realizó con honestidad en cuanto a la recopilación y el trato de la base de datos; los resultados que corresponden y respetando la propiedad intelectual de los autores.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de los resultados

3.1.1. Descripción de los resultados de la utilización de las ERP en las gestiones diarias

1. Utiliza las ERP (sistema de gestión) en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

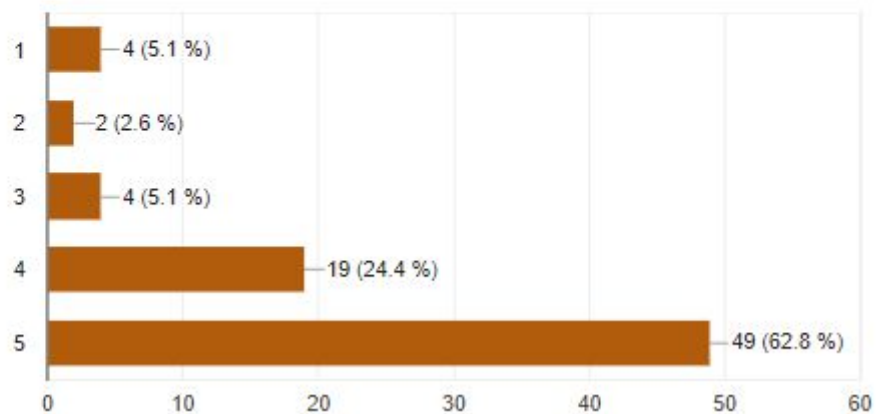


Figura 1. Descripción de utilización de las ERP diariamente

En la figura 1 se puede observar que 49 empleados (62,8%) de la muestra siempre utilizan las ERP en su gestión diaria, que 19 empleados (24.4%) utiliza las ERP casi siempre, que 4 empleados (5.1%) las utiliza a veces, que 2 (2.6%) casi nunca y que 4 empleados (4.5%) nunca las utilizan.

Mediante este resultado podemos determinar que la empresa Taxi Beat Perú S.A. si utiliza las ERP en sus gestiones específicamente en el área de experiencia del cliente, con este resultado podemos darnos cuentas que su desarrollo ha sido favorable en el año.

3.1.2. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso de las ERP en las gestiones diarias.

2. Le resulta eficiente el uso de las ERP (sitema de gestión) en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

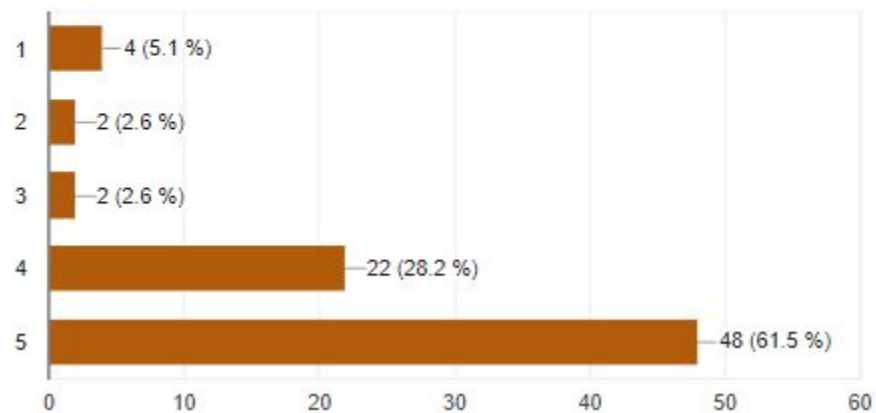


Figura 2. Eficiencia del uso de las ERP en las gestiones diarias.

En la figura 2 se observa que para el 61.5% de la muestra (48 empleados) siempre es eficiente el uso de las ERP en las gestiones diarias, para el 28.2% de la muestra (22 empleados) casi siempre es eficiente, para el 2.6% (2 empleados) a veces es eficiente, para el 2.6% (2 empleados) casi nunca es eficiente y para el 5.1% (4 empleados) nunca es eficiente.

Mediante esos resultados en este enunciado podemos determinar que es eficiente el uso de las ERP en las gestiones diarias realizadas por los agentes del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., entonces, se determina que ha sido positiva la eficiencia de las ERP en la empresa.

3.1.3. Descripción de los resultados sobre las fallas de seguridad en el uso de las ERP

3. Tiene fallas de seguridad en el uso de las ERP (sitema de gestión).

78 respuestas

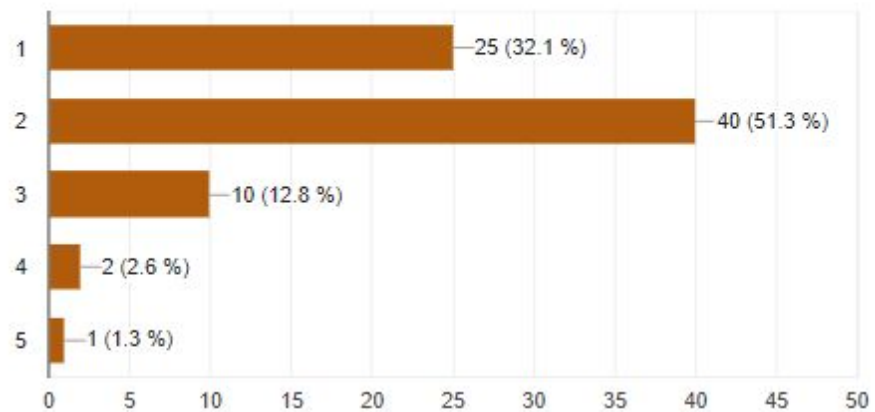


Figura 3. Fallas de seguridad en el uso de las ERP en las gestiones diarias.

En la figura 3 podemos observar que el 32.1% de la muestra nunca detectó una falla en el uso de las ERP, el 51.3% de la muestra casi nunca detectó alguna falla en el uso, el 12.8% lo detectó a veces, el 2.6% casi siempre tuvo fallas y el 1.3%.

Mediante este resultado podemos determinar que muy pocas veces las ERP tienen fallas de seguridad, normalmente el equipo de TIC's hace mantenimientos a todos los sistemas de gestión, motivo por el cual se mantiene en muy buen estado, porque ante alguna falla podría generar pérdidas muy significativas a la empresa.

3.1.4. Descripción de los resultados de la utilidad del internet en las gestiones diarias

4. Utiliza el internet en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

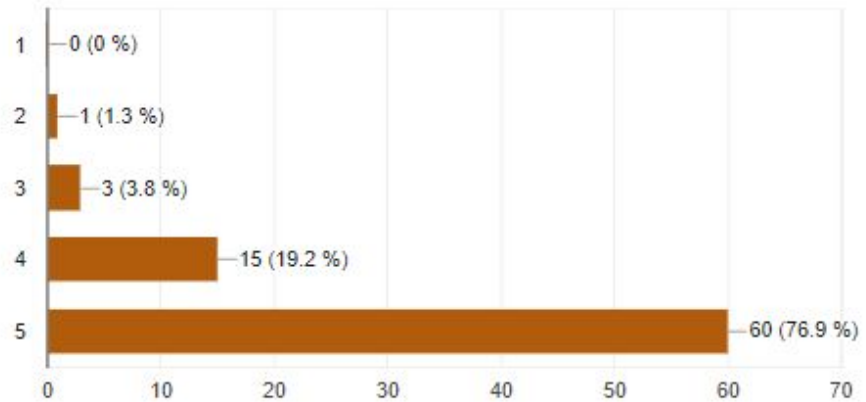


Figura 4. Descripción del uso del internet en las gestiones diarias.

En la figura 4 podemos observar el resultado del enunciado sobre el uso de internet el cual nos da que el 76.9% de la muestra siempre utiliza el internet en sus gestiones diarias, el 19.2% de la muestra casi siempre utiliza el internet, el 3.8% utiliza el internet aveces y el 1.3% casi nunca.

Mediante este resultado podemos determinar que el uso del internet es indispensable para el funcionamiento del área de experiencia del cliente en la empresa Taxi Beat Perú S.A. debido a que todas las consultas y quejas entran por correo, por el aplicativo o por el centro de atención al cliente.

3.1.5. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso del internet en las gestiones diarias

5. Le resulta eficiente el uso del internet en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

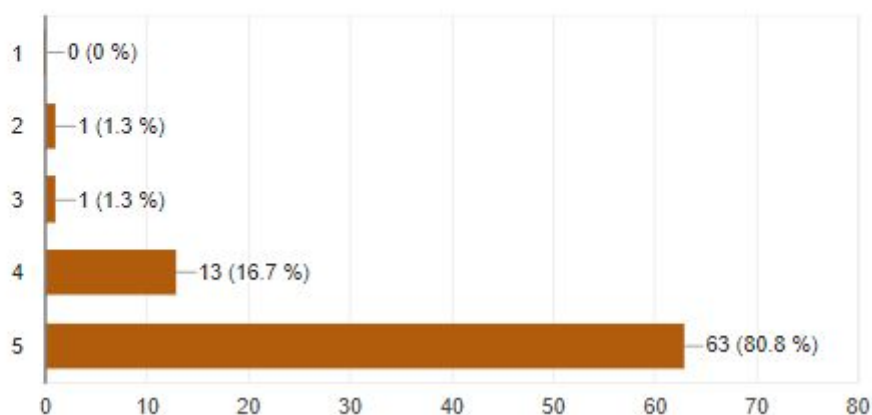


Figura 5. Eficiencia del uso del internet en las gestiones diarias.

En la figura 5 podemos observar que, de la muestra de 78 trabajadores, 63 trabajadores indican que siempre le resulta eficiente el uso del internet, 13 trabajadores indican que casi siempre es eficiente el uso del internet, 1 trabajador a veces le resulta eficiente y también para 1 trabajador casi nunca le resulta eficiente.

Mediante este resultado podemos determinar que el uso del internet para la empresa Taxi Beat Perú S.A. en general ha sido eficiente porque más del 80% afirma que siempre es eficiente.

3.1.6. Descripción de los resultados sobre las fallas de seguridad en el uso del internet

6. Tiene fallas de seguridad en el uso del internet.

78 respuestas

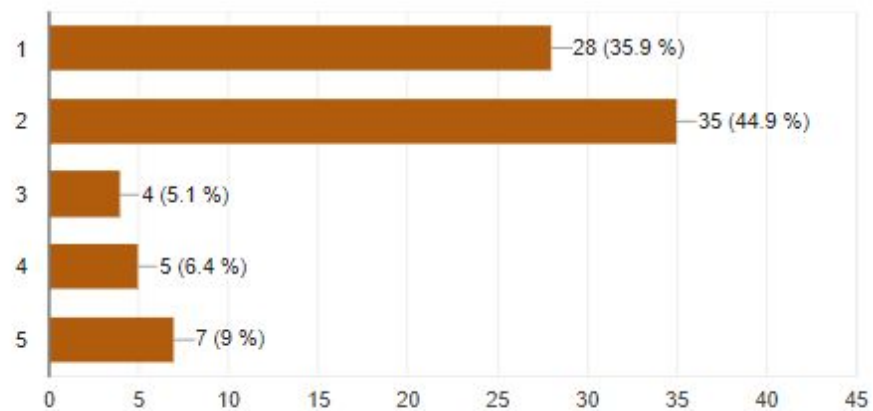


Figura 6. Fallas de seguridad del internet en las gestiones diarias.

En la figura 6 podemos observar que, para 28 trabajadores de la muestra, nunca han tenido falla usando el internet, 35 trabajadores casi nunca han tenido alguna falla, 4 trabajadores a veces las han tenido, 5 trabajadores casi siempre tienen fallas y 7 trabajadores siempre tiene alguna falla.

Por medio de este resultado podemos determinar que el internet si tiene fallas de seguridad tales como virus, actualizaciones de equipos, errores, etc. Aunque eso no es un problema significativo para muchos en la empresa, el área de IT hace revisiones continuas de las máquinas que se utiliza y la seguridad que brinda a los datos.

3.1.7. Descripción de los resultados de la utilidad de las tablets o PDA en las gestiones diarias

7. Utiliza las Tablet o PDA en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

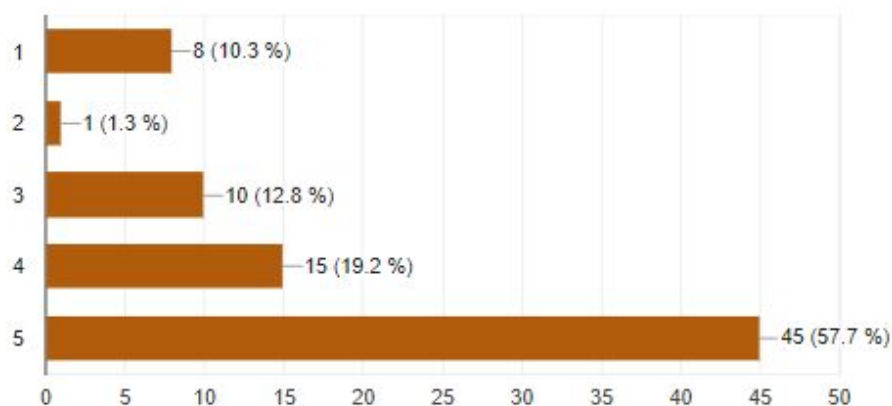


Figura 7. Descripción de utilización de las tablet o PDA diariamente

En la figura 7 podemos observar que el 57.70% de los trabajadores utiliza las tablets o PDA siempre, el 19.2% de los trabajadores utiliza casi siempre las tablets y PDA, el 12.8% a veces las utiliza, el 1.3% casi nunca las utiliza el 10.3% nunca las utiliza.

Mediante estos resultados podemos determinar que se usan las tablets o PDA con regularidad en la empresa, mayormente se utiliza para que los clientes escriban en el libro de reclamaciones virtual y agilizar algunos procesos mientras los equipos están en mantenimiento.

3.1.8. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso de las tablets o PDA en las gestiones diarias.

8. Le resulta eficiente el uso de las Tablet o PDA en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

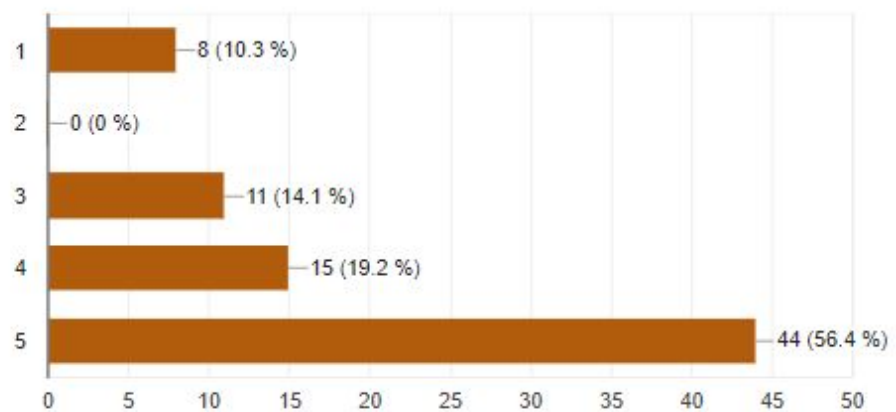


Figura 8. Eficiencia en el uso de las tablet o PDA en las gestiones diarias.

Según la figura 8, al 56.4% de la muestra siempre le resulta eficiente el uso de las tablet o PDA en sus gestiones diarias, al 19.2% casi siempre le resulta eficiente el uso de las tablet o PDA, al 14.1% a veces le resulta eficiente y al 10.3% nunca le resulta eficiente.

Con este resultado se puede determinar que el uso de las tablets o PDA son eficientes para los trabajadores de la empresa.

3.1.9. Descripción de los resultados sobre las fallas de seguridad en el uso de las tablets o PDA

9. Tiene fallas técnicas en el uso de las Tablet o PDA

78 respuestas

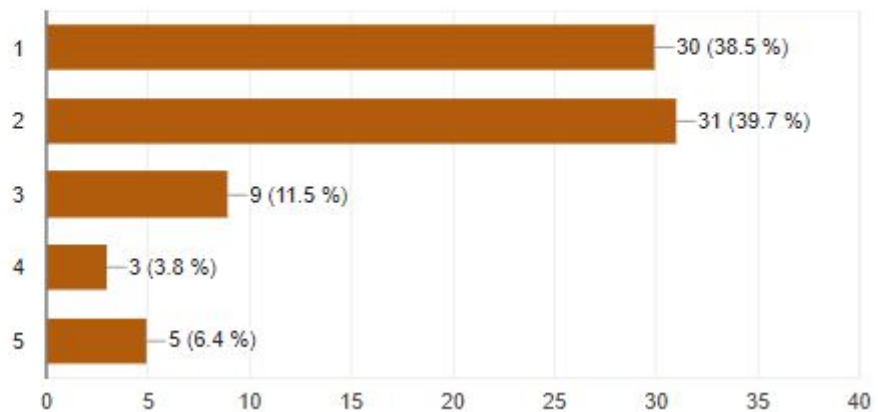


Figura 9. Fallas de seguridad en el uso de las tablets o PDA.

En la figura 9 podemos observar que a 30 trabajadores de la muestra nunca se les ha presentado alguna falla en el uso de las tablets o PDA, para 31 trabajadores casi nunca, 9 trabajadores a veces, para 3 trabajadores casi siempre y para 5 trabajadores siempre se les ha presentado fallas en su uso.

Mediante estos resultados podemos determinar que no es significativa las fallas reportadas por los trabajadores del área de experiencia del cliente en la empresa Taxi Beat Perú S.A.

3.1.10. Descripción de los resultados de la utilización de los dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones diarias

10. Utiliza los dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

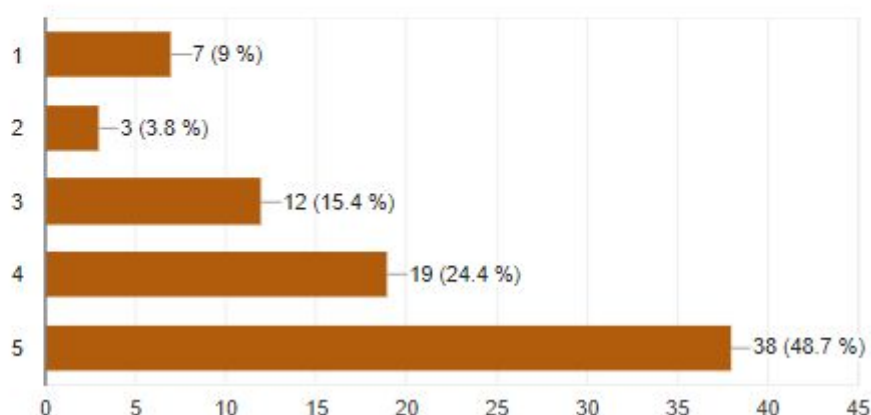


Figura 10. Descripción de la utilización de dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones diarias.

En la figura 10 podemos observar que el 48.7% de la muestra siempre utiliza los dispositivos de almacenamiento de datos externos en las gestiones diarias, el 24.4% casi siempre los utiliza, el 15.4% a veces los utiliza, el 3.8% casi nunca los utiliza y el 9% nunca los utiliza.

Según estos resultados podemos determinar, en un aspecto general, que el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo ha sido favorable y positivo para los colaboradores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A.

3.1.11. Descripción de la eficiencia de los dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones diarias.

11. Le resulta eficiente el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones que realiza diariamente en su centro de labores.

78 respuestas

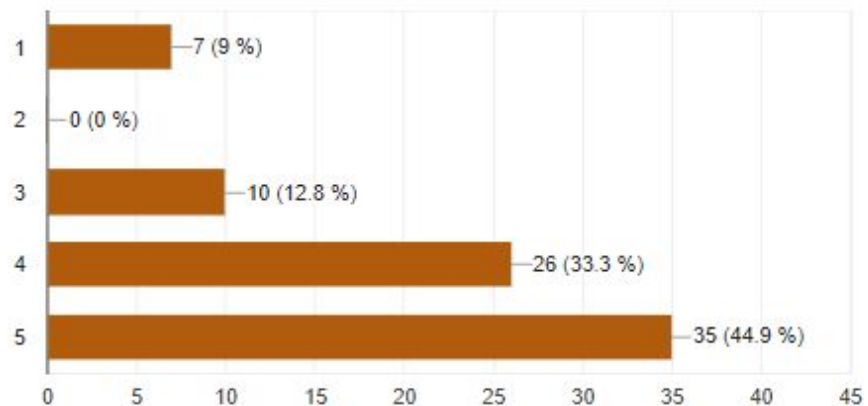


Figura 11. Eficiencia del uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo en las gestiones diarias.

En la figura 11 podemos observar que para el 44.9% de los trabajadores siempre es eficiente el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo, para el 33.3% de los trabajadores casi siempre es eficiente, para el 12.8% de los trabajadores a veces es eficiente y para el 9% de los trabajadores nunca es eficiente ya que no los usan.

Mediante los resultados de la figura 11 determinamos que la eficiencia de los dispositivos de almacenamiento de datos externos ha sido favorable para los colaboradores de la empresa Taxi Beat Perú S.A.

3.1.12. Descripción de los resultados sobre las fallas de seguridad en el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo

12. Tiene fallas técnicas en el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos.

78 respuestas

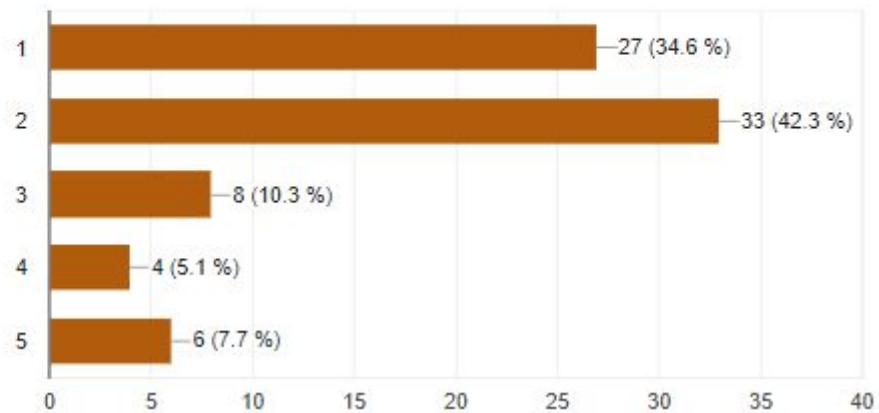


Figura 12. Fallas de seguridad de los dispositivos de almacenamiento de datos externo.

En la figura 12 podemos observar que 6 trabajadores de la muestra siempre tiene fallas técnicas en el uso de los dispositivos de almacenamiento de datos externo, 4 trabajadores casi siempre tienen fallas, 8 trabajadores a veces tienen fallas, 33 trabajadores casi nunca tienen fallas y 27 trabajadores nunca han reportado alguna falla.

Mediante el resultado de este enunciado del cuestionario podemos determinar que las fallas no es un factor que afecte a los dispositivos de almacenamiento de datos externo.

3.1.13. Descripción de los resultados de la utilidad del video conferencia en las gestiones diarias

13. Utiliza la video conferencia en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

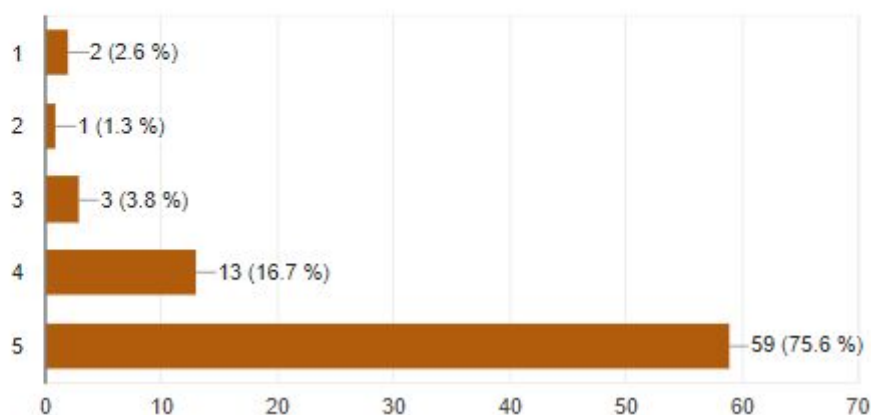


Figura 13. Descripción de la utilización de la video conferencia en las gestiones diarias.

En la figura 13 podemos observar que el 75.6% de la muestra siempre usa la vídeo conferencia en sus gestiones diarias, el 16.7% de la muestra la utiliza casi siempre, el 3.8% de la muestra la utiliza a veces, el 1.3% de la muestra casi nunca la utiliza y el 2.6% nunca la utiliza.

Mediante este resultado podemos determinar que el uso de la vídeo conferencia para los colaboradores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A. ha sido muy favorable, es una herramienta muy utilizada por la compañía en general.

3.1.14. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso del video conferencia en las gestiones de negocio

14. Le resulta eficiente el uso de la video conferencia en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

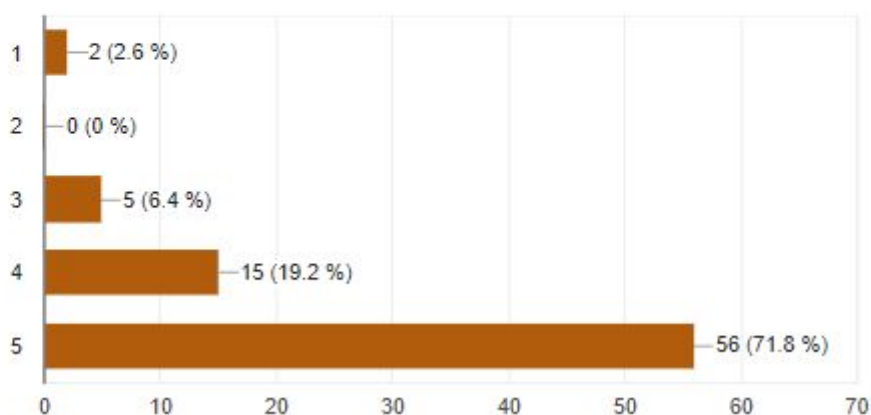


Figura 14. Eficiencia del uso de la video conferencia en las gestiones de negocio.

En la figura 14 podemos observar que al 71.8% de la muestra le resulta eficiente el uso de la vídeo conferencia en las gestiones diarias, al 19.2% de la muestra casi siempre, al 6.4% de la muestra a veces y al 2.6% nunca le resulta eficiente.

Mediante estos resultados podemos determinar que el uso de la vídeo conferencia en el área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A. es eficiente y su desarrollo ha sido favorable

3.1.15. Descripción de los resultados de la utilización de las llamadas internacionales en las gestiones diarias

15. Utiliza las llamadas internacionales en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

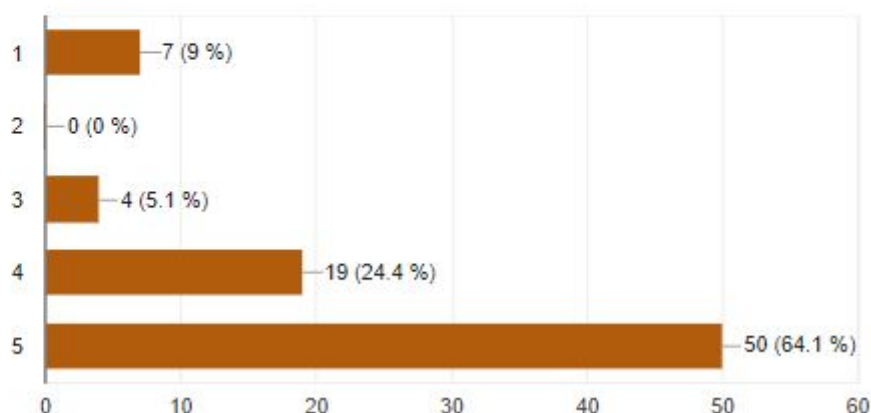


Figura 15. Descripción de la utilización de las llamadas internacionales en las gestiones de negocio.

En la figura 15 podemos observar que el 64.1% de la muestra siempre usa las llamadas internacionales en las gestiones de negocio, el 24.4% casi siempre usa las llamadas internacionales, el 5.1% las utiliza a veces y el 9% nunca las utiliza.

Mediante estos resultados podemos determinar que los trabajadores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A., por lo general, siempre utilizan las llamadas internacionales en las gestiones de negocio que realizan.

3.1.16. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso de las llamadas internacionales en las gestiones diarias.

16. Le resulta eficiente el uso de las llamadas internacionales en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

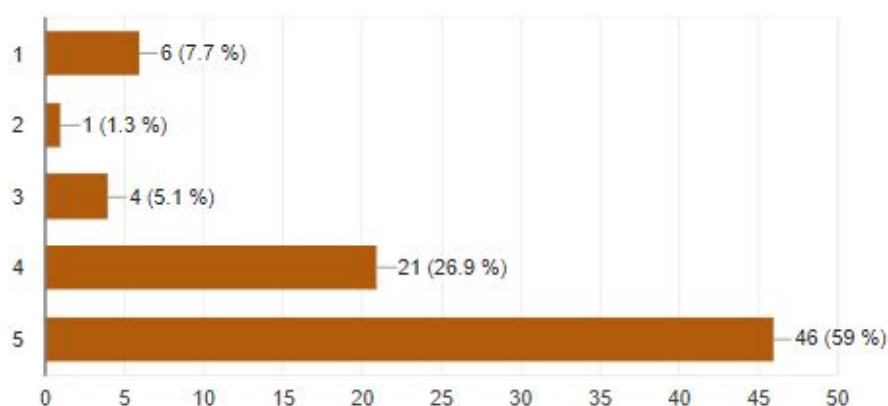


Figura 16. Eficiencia del uso de las llamadas internacionales en las gestiones diarias.

En la figura 16 podemos observar que para el 59% de la muestra el uso de las llamadas internacionales siempre es eficiente, para el 26.9% casi siempre es eficiente, para el 5.1% a veces es eficiente, para el 1.3% casi nunca es eficiente y para el 7.7% nunca es eficiente.

Mediante estos resultados podemos determinar que para los colaboradores del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., por lo general, le resulta eficiente el uso de las llamadas internacionales en sus gestiones de negocio.

3.1.17. Descripción de los resultados de la utilidad del correo electrónico en las gestiones de negocios.

17. Utiliza el correo electrónico en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

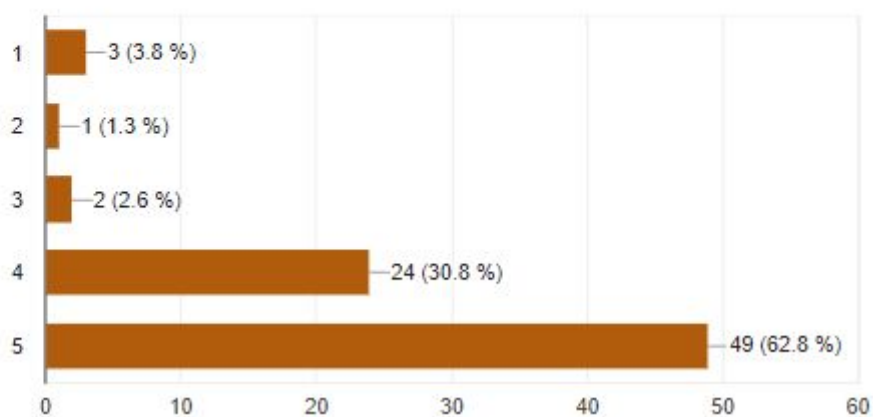


Figura 17. Utilización del correo electrónico en las gestiones de negocio.

En la figura 17 se puede observar que el 62.8% de la muestra utiliza siempre el correo electrónico en las gestiones de negocio que realiza, el 30.8% de la muestra casi siempre lo utiliza, el 2.6% a veces lo utiliza, el 1.3% casi nunca lo utiliza y el 3.8% nunca lo utiliza.

Mediante estos resultados podemos determinar que el correo electrónico es una herramienta muy utilizada para los trabajadores del área de experiencia del cliente en la empresa Taxi Beat Perú S.A.

3.1.18. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso del correo electrónico en las gestiones diarias.

18. Le resulta eficiente el uso del correo electrónico en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

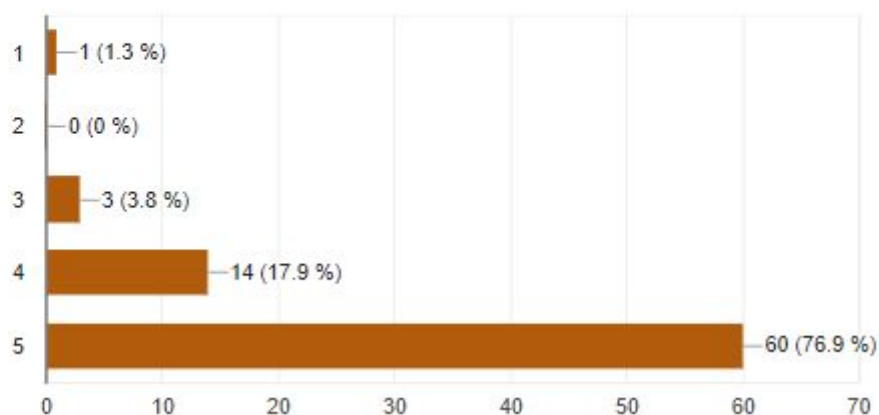


Figura 18. Eficiencia del uso del correo electrónico en las gestiones diarias.

En la figura 18 podemos observar que al 76.9% de la muestra siempre le resulta eficiente el uso del correo electrónico en las gestiones de negocios que realizan, al 17.9% casi siempre le resulta eficiente, al 3.8% a veces le resulta eficiente y al 1.3% nunca le resulta eficiente.

Mediante este resultado podemos determinar que el uso del correo electrónico es eficiente para los trabajadores del área de experiencia del cliente en la empresa Taxi Beat Perú S.A.

3.1.19. Descripción de los resultados de la utilización de las redes sociales en las gestiones diarias

19. Utiliza las redes sociales en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

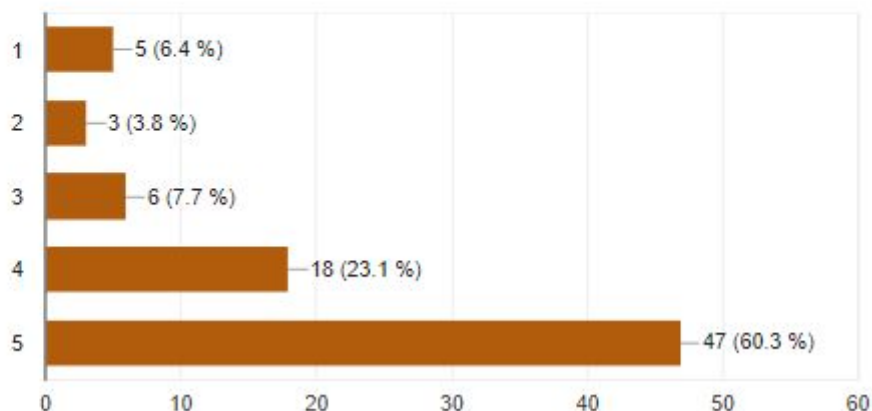


Figura 19. Utilización de las redes sociales en las gestiones diarias.

En la Figura 19 podemos observar que el 60.3% de los trabajadores de la muestra utiliza siempre las redes sociales en las gestiones de negocio, el 23.1% de la muestra casi siempre las utiliza, el 7.7% de la muestra a veces las utiliza, el 3.8% de la muestra casi nunca las utiliza y el 6.4% de la muestra nunca las utiliza.

Mediante este resultado podemos determinar que los trabajadores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A., por lo general, utilizan las redes sociales en sus gestiones de negocio.

3.1.20. Descripción de los resultados de la eficiencia del uso de las redes sociales en las gestiones diarias.

20. Le resulta eficiente las redes sociales en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

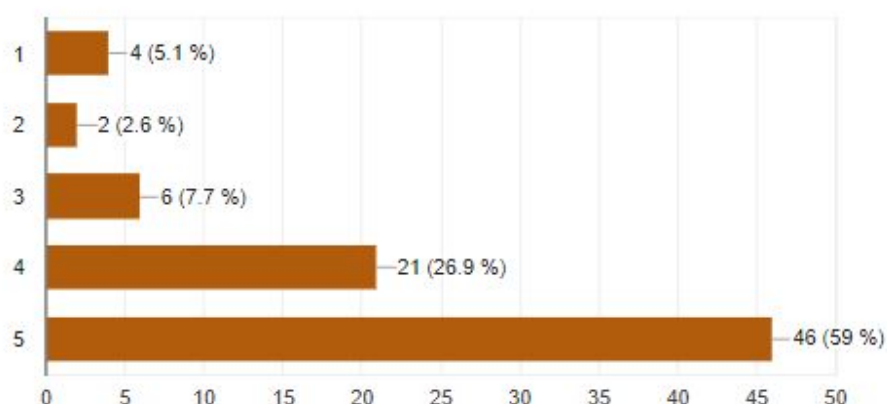


Figura 20. Eficiencia del uso de las las redes sociales en las gestiones diarias.

En la figura 20 podemos observar que para el 59% de la muestra siempre le resulta eficiente el uso de las redes sociales, para el 26.9% de la muestra casi siempre le resulta eficiente, para el 7.7% a veces le resulta eficiente, para el 2.6% casi nunca y para 5.1% nunca le resulta eficiente.

Mediante este resultado podemos determinar que la eficiencia del uso de las redes sociales en las gestiones que realizan los trabajadores del área de experiencia del cliente, por lo general, siempre ha sido favorable.

3.1.21. Descripción de los resultados: Utilidad de la red de área local en las gestiones realizadas

21. Utiliza la red de área local (LAN) en su centro de labores para las gestiones que realiza.

78 respuestas

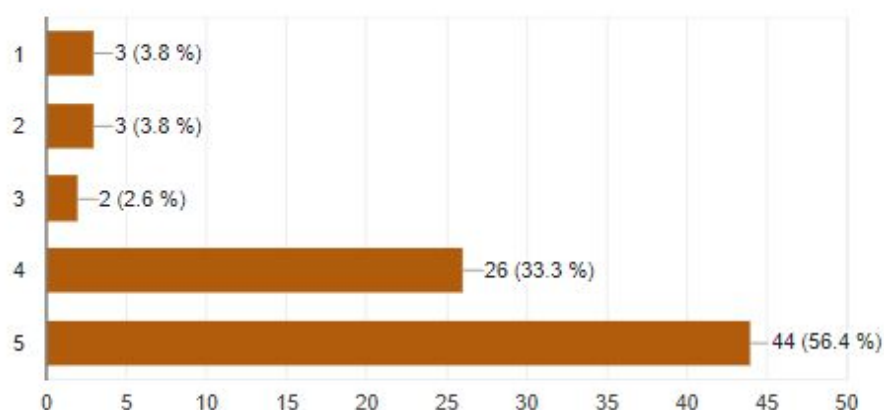


Figura 21. Utilidad de la red de área local en las gestiones que realiza.

En la figura 21 podemos observar que 44 colaboradores de la muestra siempre utilizan la red de área local, 26 trabajadores casi siempre la utilizan, 2 trabajadores a veces la utilizan, 3 trabajadores casi nunca la utilizan y 3 trabajadores nunca la utilizan.

Mediante estos resultados podemos determinar que los colaboradores del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., por lo general siempre utilizan la red de área local.

3.1.22. Descripción de los resultados de la eficiencia de la red de área local en las gestiones realizadas

22. Le resulta eficiente el uso de la red de área local (LAN) en las gestiones de negocio que realiza en su centro de labores.

78 respuestas

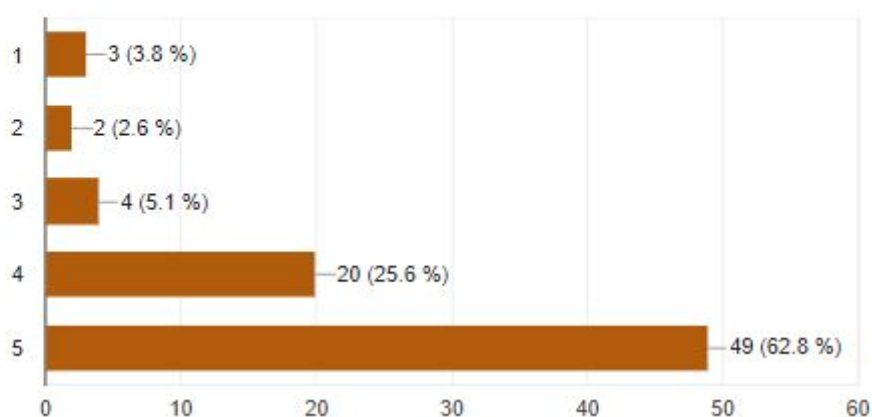


Figura 22. Eficiencia del uso de la red de área local en las gestiones realizadas.

En la figura 22 podemos observar que para el 62.8% de los trabajadores de la muestra el uso de la red LAN siempre es eficiente, para el 25.6% de la muestra casi siempre es eficiente, para el 5.1% a veces es eficiente, para el 2.6% casi nunca es eficiente y para el 3.8% nunca es eficiente.

Mediante estos resultados podemos determinar que el uso de la red de área local siempre es eficiente para los colaboradores del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A.

3.2. Interpretación de los resultados

3.2.1. Hipótesis general

Según la descripción de los resultados, obtenidos mediante el cuestionario, antes mencionados podemos determinar que la hipótesis general “el desarrollo de las TIC’s en las empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable” se ha corroborado.

3.2.2. Hipótesis específicas

3.2.2.1. Hipótesis 1: Informática

Según la descripción de los resultados, obtenidos mediante el cuestionario, antes mencionados podemos determinar que la hipótesis específica “el desarrollo de la informática en las empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable” ha sido aceptada.

3.2.2.2. Hipótesis 2: Microelectrónica

Según la descripción de los resultados, obtenidos mediante el cuestionario, antes mencionados podemos determinar que la hipótesis específica “el desarrollo de la microelectrónica en las empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable” ha sido aceptada.

3.2.2.3. Hipótesis 3: Telecomunicaciones

Según la descripción de los resultados, obtenidos mediante el cuestionario, antes mencionados podemos determinar que la hipótesis específica “el desarrollo de las telecomunicaciones en las empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable” ha sido aceptada.

3.2.2.4 Hipótesis 4: Red de computadoras

Según la descripción de los resultados, obtenidos mediante el cuestionario, antes mencionados podemos determinar que la hipótesis específica “el desarrollo de las redes de computadoras en las empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable” ha sido aceptada.

V. DISCUSIONES

Otaegui (2017) en su tesis para obtener el grado de magíster titulada “Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015” concluyó que los colaboradores obtienen resultados mejorados cuando se usan las TICs y los servicios que estas brindan, en la organización, ordenamiento, control y ejecución de sus actividades diarias en la producción, administración y ventas en la PYME”. Esto finalmente tiene relación con la investigación porque se puede asumir por esa conclusión que para obtener mejores resultados en la empresa tiene que tener un desarrollo favorable de las tecnologías de información tales como la informática, microelectrónica, telecomunicaciones y redes de computadoras.

Ruiz y Trinidad (2017), en su tesis para obtener el título de licenciado titulada “Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las PYMES agro exportadoras de espárragos frescos en Lima metropolitana y Callao” determinó que las TIC’s están positivamente relacionadas con la competitividad internacional en las pymes y por tanto eso beneficia el crecimiento económico del país y por eso las TIC’s han contribuido en la competitividad internacional de la pymes y seguirán contribuyendo. Finalmente estos resultados se relacionan con lo obtenido en la presente investigación debido a que el autor relaciona positivamente la competitividad con las TIC’s y para que exista esta relación positiva, entonces, debe haber un desarrollo favorable de las TIC’s, en caso contrario no se mostraría una relación positiva en la competitividad y las TIC.

Muñoz (2014) en su tesis doctoral titulada “La influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES del sector textil. Efecto de la implantación del comercio electrónico” concluyó que la economía actual está basada en el conocimiento y la innovación, esto que es cada vez más internacional y global. Debido a esto, está influenciada por el impacto que tienen las TIC’s. Esto lo conduce a una transformación digital en una economía donde la clave es la competitividad debido a la implementación de sistemas de gestión de Sistemas Avanzados de Gestión. Esto finalmente se relaciona positivamente con la conclusión que se ha obtenido de la presente

investigación que es: “el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable”, de manera que la economía actual está influenciada por el impacto de las TIC’s y que si una empresa las utiliza de manera eficiente, ésta empresa será competitiva en el mercado que cada vez se vuelve más cambiante.

VI. CONCLUSIONES

Se analizó el desarrollo de la informática en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, en este estudio los colaboradores del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 91.65% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de la informática y también que el 82.1% de la muestra reporta que “nunca y casi nunca” tienen fallas en el uso de esta, lo cual ratifica la hipótesis específica 1 de la actual investigación, que el desarrollo de la informática en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

Se analizó el desarrollo de la microelectrónica en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, en este estudio los colaboradores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 75% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de la microelectrónica y también que el 77.55% de la muestra reporta que “nunca y casi nunca” tienen fallas en el uso de esta, lo cual ratifica la hipótesis específica 2 de la presente investigación, que el desarrollo de la microelectrónica en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

Se analizó el desarrollo de las telecomunicaciones en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, en este estudio los trabajadores del área de experiencia del cliente de la empresa Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 89.43% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de las telecomunicaciones lo cual ratifica la hipótesis específica 3 de la presente investigación, que el desarrollo de las telecomunicaciones en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

Se analizó el desarrollo de las redes computadoras en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, en este estudio el personal del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 89.05% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de las redes de computadoras lo cual ratifica la hipótesis específica 4 de la presente investigación, que

el desarrollo de las redes de computadoras en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

Y por último, en general, se analizó el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018, en este estudio el personal del área de experiencia del cliente de la compañía Taxi Beat Perú S.A., y se encontró como resultado que el 85.94% de la muestra presenta una utilización y eficiencia de “siempre y casi siempre” de las TIC's y también que el 79.8% de la muestra reporta que “nunca y casi nunca” tienen fallas en el uso de estas, lo cual reafirma la hipótesis universal de la actual indagación, que el desarrollo de las TIC's en la empresa dedicada al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido favorable.

VII. RECOMENDACIONES

En base a lo obtenido de la investigación, se ha considerado hacer las siguientes recomendaciones:

Con el propósito de poder mejorar y que el desarrollo de la informática se desarrolle mejor en la empresa Taxi Beat Perú S.A. se recomienda que las otras áreas de la empresa tomen como modelo el uso de las TIC's en el área de experiencia del cliente.

Al poder revisar e interpretar cada resultado, se ha detectado un porcentaje mínimo de trabajadores los cuales indican que hay fallas técnicas y de seguridad, por ende, se recomienda que se trabaje para que ese porcentaje se reduzca mucho más, para eso necesitan que el área encargada, en este caso sistemas, revise con regularidad todas las TIC's de la empresa para que durante las gestiones no se reporten fallas.

Al investigar los trabajos previos antes señalados y haciendo comparación con la presente investigación, se recomienda a las empresas que deben utilizar las TIC's para tener éxito y esto aplica para todas las empresas tanto internacionales como nacionales, de cualquier rubro.

Por último se recomienda que tomen esta investigación como modelo para la implementación de las TIC's para las empresas, de esa manera podrán medir el uso, eficiencia y fallas de la misma para así poder mejorar, tener un crecimiento notable y poder mantenerse en el tiempo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabero, J. (1998) Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas. En Lorenzo, M. y otros (coords): Enfoques en la organización y dirección de instituciones educativas formales y no formales (pp. 197-206). Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Casas, J., Repullo, L. & Donado, C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Atención Primaria, recuperado de <http://external.doyma.es/pdf/27/27v31n08a13047738pdf001.pdf>.
- Castells, M. (2006). De la Función de Producción Agregada a la Frontera de Posibilidades de Producción: Productividad, Tecnología y Crecimiento Económico en la Era de la Producción. Barcelona: Alianza editorial.
- Castilla, C. (2016). Implicaciones de las tecnologías de la información en la gestión sistema empresa (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2021601.pdf>
- Coronado, J. (2015). Uso de las TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes de la institución educativa N°5128 del distrito de Ventanilla - Callao (Tesis para obtener el grado de magíster). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/883/TM%20CE-Du%20C78%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009) Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos. P.236.

- Corbetta, P. (2007) Metodologías y técnicas de investigación social. España: McGraw-hill.
- Del Prado, A. y Lamas, N. (2006). Fundamentos de Informática. Argentina: Editorial Científica Universitaria de la Universidad Nacional de Catamarca.
- Feenber, A. (2005). Critical Theory of Technology. Recuperado de <https://www.sfu.ca/~andrewf/books/critbio.pdf>
- Figueiras, A. (2002). Una panorámica de las telecomunicaciones. España: Pearson Educación.
- Gimeno, V. (2010). La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: La banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf>
- Graells, Pere (2000). Las TIC y sus aportaciones a la sociedad. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de Investigación. (6ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Horenstein, M. (2014). Microelectrónica: Circuitos y Dispositivos. (2da. ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Huaroto, C. (2011). Efecto de la Adopción del Internet en la Productividad de las MYPE en el Perú (Tesis para obtención del título). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/huaroto_2012_efecto_adopcion_internet_productividad_mype_informe_final_cies.pdf

- INEI. (2016). Perú: Tecnologías de Información en las Empresas, 2015. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1482/libro.pdf
- INEI. (2002). Actualización del Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Perú. Recuperado de <http://www.gobiernodigital.gob.pe/estudios/publica/estudios/Lib5151/Libro.pdf>
- INEI. (2018). Estadísticas de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Hogares. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01_tecnologias-de-informacion-oct-nov-dic2017.pdf
- Jijena-Infante, R. (2015). TIC, Co-Innovación y Productividad de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile: Evidencia empírica y comparación internacional de resultados. (Tesis doctoral). Universidad Oberta de Cataluña, España. Recuperado de: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/363913/2016%20-%20RJIJENA%20-%20TESIS%20DOCTORADO%20\(29%20ENE%202016\)%20.pdf;jsessionid=0674872643BCFD38E36B88910F2B1FB7?sequence=1](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/363913/2016%20-%20RJIJENA%20-%20TESIS%20DOCTORADO%20(29%20ENE%202016)%20.pdf;jsessionid=0674872643BCFD38E36B88910F2B1FB7?sequence=1)
- Katz, R. (2009). El Papel de las TIC en el Desarrollo. Propuesta de América Latina a los retos económicos actuales (vol. 19). España: Fundación Telefónica.
- Mayr, Otto (1986). "Autoridad, libertad y maquinaria automática en la primera modernidad europea". Acantilado, 2012. Barcelona, 420 pp.
- Millman, J. (1999). Microelectronics. Estados Unidos de América: McGraw-Hill Education.

- Morales, M y Pech, J. (junio, 2000). Competitividad y estrategia: el enfoque de las competencias esenciales y el enfoque basado en los recursos. Revista contaduría y Administración. Recuperado de <http://www.ejournal.unam.mx/rca/197/RCA19705.pdf>
- Muñoz, G. (2014). La influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las PYMES del sector textil. Efecto de la implantación del comercio electrónico (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, España. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2625/tesisUPV2175.pdf>
- Nakeno, (2014). Integración y Gobernanza de las TIC en las Universidades: análisis situacional de la PUCP (Tesis Magíster). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5697/NAKA_NO_OSORES_TERESA_INTEGRACION_TIC.pdf?sequence=1
- Núñez, D. (2017). Impacto de las Tecnologías de la Información en la productividad del establecimiento comercial minorista. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/40852/1/T38264.pdf>
- Otaegui, J. (2017). Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015 (Tesis para obtener el grado de magíster). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Parra, J. (2003). Guía de Muestreo. (1º Ed.). Maracaibo: Editorial Luz.
- Real Academia Española (2018). Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/?w=diccionario>.

- Rojas, P. y Sepúlveda, S. (1999). ¿Qué es la competitividad? Costa Rica: Serie cuadernos Recuperado de <http://orton.catie.ac.cr/repdoc/A5283e/A5283e.pdf>
- Ruiz, B. y Trinidad, Y. Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las PYMES agro exportadoras de espárragos frescos en Lima metropolitana y Callao (Tesis para obtener título). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2682/1/2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-informaci%C3%B3n-y-comunicacion.pdf
- Tanenbaum, A. y Wetherall, D. (2012). Computer Networks. (5ta. ed.). México: Pearson Educación.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2003). Strategic management: concepts and cases. (13a ed.). California: McGraw-Hill/Irwin.
- Vivancos, J. (2013). El futuro de la educación y las TIC. Padres y Maestros. Publicación de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, (351), pp. 22-26. Comunicación para la Educación. Sevilla: Ediciones Alfar.

V. ANEXOS

Anexo 1: LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018							
Objeto de estudio	Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Método
El desarrollo de las TIC's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tecnologías de I & C	Informática	ERP	El diseño de la investigación será no experimental ya que el investigador no interviene manipulando las variables de estudio, los datos reflejan la evolución natural. Será de tipo transversal ya que se recolectarán datos en un momento único en el tiempo, en un solo momento. Lo que se busca con la investigación es describir
	¿Como se han desarrollado las tic's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?	Determinar como se ha desarrollado las TIC's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.	El desarrollo de las TIC's en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido significativa.			Internet	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Microelectrónica	Dispositivos de almacenamiento de datos externo	recolectarán datos en un momento único en el tiempo, en un solo momento. Lo que se busca con la investigación es describir
	¿Cómo se ha desarrollado la informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?	Analizar cómo se ha desarrollado la informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.	El desarrollo de la Informática en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido significativa.			Tablet o PDA	
	¿Cómo se ha desarrollado la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?	Evaluar cómo se ha desarrollado la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.	El desarrollo de la microelectrónica en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido significativa.		Telecomunicaciones	Videconferencia	recolectarán datos en un momento único en el tiempo, en un solo momento. Lo que se busca con la investigación es describir
	¿Cómo se ha desarrollado las telecomunicaciones en las	Indagar cómo se ha desarrollado las telecomunicaciones	El desarrollo de las telecomunicaciones en las empresas dedicadas al			Correo Electrónico	

	empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?	es en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.	outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido significativa.				las variables en un momento dado. Asimismo
						Redes Sociales	, es del tipo descriptiva debido a que busca especificar características y rasgos importantes.
	¿Cómo se ha desarrollado las redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018?	Conocer cómo se ha desarrollado la redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima el 2018.	El desarrollo de las redes de computadoras en las empresas dedicadas al outsourcing internacional en Lima en el 2018 ha sido significativa.		Red de computadoras	Red de área local (LAN)	

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 03-12-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE , revisor (a) de la tesis titulada

“LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018”, del (de la) estudiante Bryan Fabrizio Cajo Arce, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de diciembre de 2018

Firma

Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING
INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTHOR:

CAJO ARCE, BRYAN FABRIZIO

ASESOR:

RICARDO COSIO BORDA, MBA,

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA, PERÚ, 2018.



Resumen de coincidencias

24%

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	cybertesis.unimsm.edu... Fuente de Internet	3%
4	www.cies.org.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.usall.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tdx.cat Fuente de Internet	1%
7	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	1%
8	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
9	ri.unet.upv.es Fuente de Internet	1%
10	Entregado a Universidad...	<1%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Cajo Arce Bryan Fabrizio

D.N.I. : 73002156

Domicilio : Av. San Diego 101 – SMP

Teléfono Móvil : 933065196

E-mail : bryan.cajo.1995@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Negocios Internacionales

Carrera : Negocios Internacionales

Título : Licenciado en Negocios Internacionales

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cajo Arce Bryan Fabrizio

Título de la tesis:

LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING
INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

3/12/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bryan Fabrizio Cajo Arce

INFORME TÍTULADO:

LAS TIC'S EN LAS EMPRESAS DEDICADAS AL OUTSOURCING
INTERNACIONAL EN LIMA EN EL 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 03/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 13



Firma del Encargado de Investigación